



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lalu lintas merupakan pembunuh nomor tiga di Indonesia, setelah jantung dan stroke. Dari rentang 3 tahun terakhir ada 2.408 meninggal dunia di jalan raya ditambah luka-luka, cacat tetap. Dari jumlah kecelakaan yang terjadi setiap tahun Indonesia menduduki urutan ketiga negara di ASEAN soal kecelakaan lalu lintas. Peningkatan jumlah korban kecelakaan lalu lintas menambah beban negara. Setiap terjadi kecelakaan lalu lintas, negara berkewajiban memberikan santunan, sebagaimana diamanatkan Undang-undang No.33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Bila melihat angka kecelakaan lalu lintas yang terjadi di Indonesia, diperkirakan setiap tahun negara menanggung beban triliunan rupiah membayar santunan kecelakaan.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penyelesaian Klaim Menurut Jumlah Santunan Dan Sifat Cidera Periode Tanggal Kejadian : 01/01/2015 s/d 31/12/2017

No	Sifat cidera	Jumlah Korban		
		2015	2016	2017
1	Meninggal Dunia	422	387	339
2	Luka-Luka	403	424	423
3	Cacat Tetap	5	2	3
Jumlah santunan		14.049.906.544	13.718.587.847	17.242.197.475

Sumber : PT Jasa Raharja Perwailan Kota Dumai tahun 2015-2017

Dari tabel 1.1, Kecelakaan lalu lintas di Kota Dumai. Berdasarkan data yang dikeluarkan PT Jasa Raharja Perwakilan Kota Dumai, santunan untuk korban kecelakaan lalu lintas dari tahun ke tahun, pemberian santunan mengalami naik turun. Dari rentang tahun 2015-2017. Dalam 3 tahun 2015-2017 dana santunan keseluruhannya sebesar 45.010.691.866.

Dengan banyaknya angka kecelakaan yang ada sehingga sangatlah dibutuhkan jaminan keselamatan didalam masyarakat bahkan untuk seluruh masyarakat Indonesia. Dan didalam pelayanannya pemerintah memberikan asuransi santunan kepada korban kecelakaan. Dimana PT. Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan salah satu pelaku ekonomi dalam perekonomian nasional negara Kesatuan Republik Indonesia yang mempunyai peranan penting dalam menyelenggarakan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu perwujudan dan dari pasal tersebut di atas adalah bahwa Negara melalui unit-unit usahanya yaitu BUMN melakukan kegiatan menghasilkan barang dan atau jasa serta mengolah sumber-sumber alam untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas dengan disertai pengurusan dan pengawasan secara professional.

PT. Jasa Raharja sebagai instansi pemerintah sebagai asuransi masyarakat. Melalui Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan telah membentuk Perusahaan Negara yang bergerak dibidang perasuransian yaitu PT. Jasa Raharja (Persero). Tugas dan tanggung jawabnya adalah melakukan pemupukan dana melalui iuran dan sumbangan wajib

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk selanjutnya disalurkan kembali melalui santunan jasaraharja kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas di jalan raya.

Menurut Tugas pokok PT. Jasa Raharja (Persero) adalah menghimpun dan memupuk dana masyarakat melalaui iuran dan sumbangan wajib, untuk selanjutnya menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang berwujud santunan jasa raharja, terhadap korban kecelakaan lalu lintas. PT. Jasa Raharja (Persero) dalam melaksanakan kegiatannya berdasar atas Iuran wajib yang dijamin oleh Undang-undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan. Peraturan Pemerintah No. 17 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang. Sumbangan wajib yang dijamin oleh Undang-undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1965 tentang Ketentuan-Ketentuan Pelaksanaan Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

Dalam pelaksanaan pemberian dana santunan banyaknya masyarakat yang tidak mengetahui bagaimana persyaratan dalam mengklaim dana santunan di PT. Jasa Raharja (Persero). Dan juga hal sebagai masyarakat yang mengalami kecelakaan telah dilindungi dalam Undang-undang Nomor 33 dan Nomor 34 Tahun 1964. Bahwa yang sangat penting adalah kesiapan dan kelengkapan dokumen yang ada dari kepolisian dan rumah sakit yang menangani korban. Dan juga rentan waktu kecelakaan pada saat mengklaim disarankan tidak berselang lama. Sehingga dalam pelaksanaan pemberian santunan dapat diberikan sesuai ketentuan yang ada dalam pelaksanaannya. Bahwa didalam pelayanannya dan juga PT. Jasa Raharja harusnya dapat lebih memberikan sosialisasi yang lebih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepada masyarakat dimana banyaknya ketidaktahuan masyarakat tentang proses pelaksanaan pemberian santunan korban kecelakaan di PT. Jasa Raharja sehingga tidak jarang korban tidak mengklaim dana santunan. Dimana dalam pelaksanaannya PT. Jasa Raharja sangat berperan penting sebagai jaminan masyarakat terutama masyarakat menengah kebawah. Begitu juga dengan masyarakat, masyarakat kurang kesadaran untuk mengurus proses santunan kecelakaan.

Seperti prakteknya melakukan pemberian santunan korban kecelakaan masih belum sesuai yaitu dalam pelayanan masih tumpang tindih (tidak teratur) birokrasi dalam pengurusan klaim. Hal ini terjadi karena PT. Jasa Raharja bekerja sama dengan mitranya yakni pihak polisi dan pihak rumah sakit. Hal yang berkaitan lainnya yang dapat membuat lama terjadinya pengurusan santunan jasa raharja adalah pegawai yang seharusnya di kantor pelayanan untuk menuggu ahli waris atau yang ingin mengurus dana santunan jarang ada di kantor pelayanan karena pegawai mengurus semuanya seperti survey, mengunjungi rumah sakit, dan kantor polisi, sehingga masyarakat yang ingin berkunjung ke kantor pelayanan jarang bertemu dengan pegawai. Jadi masih sering proses penyelesaian pengurusan klaim yang harusnya satu minggu setelah kejadian, menjadi terlambat hingga satu bulan atau dua bulan setelah kejadian. Dan masih banyak nya oknum dari PT. Jasa Raharja yang mengaku calo dengan mengurus dana santunan dengan iming-iming bagi hasil apabila dana santunan telah berhasil dicairkan.

Dibidang pemerintahan, memegang pelayanan penting, perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum. Bahkan menjadi kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menurut Ratminto dan Winarsih (2006:5) pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya jadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, didaerah dan lingkungan badan usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2 : Tahapan Pengurusan Santunan Terkait Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Klaim Pada Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Kota Dumai.

Tahapan Pengurusan Santunan	Persyaratan Santunan
1	2
Untuk tahapan LL (luka-luka)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan polisi dari Polresta/polres sat.lantas 2. Harus ada biaya rawatan korban di Rumah Sakit yang Asli 3. KTP Korban 4. Buku tabungan
Untuk tahapan MD (Meninggal Dunia)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laporan polisi dari Polresta/polres sat.lantas 2. Buku tabungan 3. Surat kematian dari Rumah Sakit 4. KK (kartu keluarga) 5. Buku nikah (apabila korban sudah berkeluarga) 6. Akte kelahiran (apabila korban belum menikah) 7. Keterangan ahli waris dari kepala desa/lurah (formulir terlampir)

Sumber : PT. Jasa Raharja Perwakilan Kota Dumai

Dari tabel 1.2 masyarakat dapat mengumpulkan syarat-syarat pengurusan santunan. Yaitu tahapan LL (luka-luka), MD (Meninggal dunia). Ambulans dan P3K disingkat pertolongan pertama pada kecelakaan termasuk Tahapan LL (Luka-luka). CT (cacat tetap) dan Penguburan termasuk kedalam tahapan LL (Luka-luka) dan MD (Meninggal dunia).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di uraikan maka penulis merumuskan masalah

- 1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Pemberian Santunan Pada PT. JasaRaharja(Persero) Perwakilan Kota Dumai?
- 2) Hambatan Pelayanan Santunan Dari PT, Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Kota Dumai?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk Menganalisis Pelaksanaan Pemberian Santunan PT. Jasa Raharja(Persero) Perwakilan Kota Dumai.
- 2) Untuk Menganalisis Hambatan Dari PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Kota Dumai Dalam Pemberian Santunan Terhadap Korban Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memacu perkembangan ilmu administrasi, minimal dapat memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian di bidang administrasi, khususnya di bidang Administrasi Negara.
- b. Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal di bidang yang sama.
- c. Praktis, yaitu penelitian ini di harapkan menjadi bahan masukan bagi Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Perwakilan Kota Dumai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami dan mengetahui pokok-pokok pembahasan dalam skripsi ini, maka penulisan akan mendeskripsikannya dalam bentuk kerangka skripsi.

BAB I : Pendahuluan

Pendahuluan berisi latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LandasanTeori

Landasan teori berisi teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti diantaranya tentang landasan teori konseptual.

BAB III : Metode Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian, jenis, sumber data, metode pengumpulan data, key informan dan informan. Skala pengukuran dan teknik pengujian penelitian.

BAB IV : Gambaran Umum

Bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat PT. Jasa Raharja (persero) Perwakilan Dumai.

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematika kemudian dianalisis dengan menggunakan metodologi penelitian yang telah ditetapkan untuk selanjutnya diadakan pembahasan.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian akhir dalam penyelesaian skripsi didalam bab ini disampaikan beberapa kesimpulan, serta saran yang relevan untuk penelitian selanjutnya dengan temuan atau hasil penelitian yang telah dilakukan.